

Dell ProSupport Suite für PCs

Gegenüberstellung der Merkmale

	Basic Hardware Service	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁷
Technischer Support per Telefon und Internet	Geschäftszeiten	24x7	24x7	24x7
Hardwarereparaturen ¹	Unterschiedlich	Vor Ort	Vor Ort	Flexibel
Direkter Zugang zu regionalen ProSupport-Technikern		●	Bevorzugter Zugang	●
Ein einziger Ansprechpartner mit Fachwissen zu Software und Hardware ²		●	●	●
Monitoring und Krisenmanagement durch das Command Center		●	●	●
SupportAssist- und TechDirect-Technologie-fähige Funktionen für Ihre Dell Flotte:³		●	●	●
• Selfservice-Fallmanagement und Ersatzteilversand	●	●	●	●
• Proaktive und automatisierte Problemerkennung, Benachrichtigung und Fallerstellung		●	●	●
• Sichtbarkeit der Ressourcenbasis für einfaches Management und Warnmeldungen		●	●	●
• Frühzeitige Erkennung von Performanceproblemen bei der Auslastung von Hardware und Software		●	●	●
• PC-Optimierung mit Remoteproblemlösung (einschließlich BIOS und Treibern)			●	●
• Vorausschauende, automatisierte Problemerkennung zur Vorbeugung von Fehlern			●	●
Service Account Manager, Reporting zu Supportverlauf und Verträgen ⁶			●	●
Festplattenaufbewahrung nach Austausch ⁵			●	Optional
Reparatur bei Unfallschaden wie z. B. Stürzen, verschütteten Flüssigkeiten und Überspannung ⁴			●	Optional

¹ Die Verfügbarkeit vor Ort variiert je nach Land und Service. Vor-Ort-Service nach der Remotediagnose. ² Softwaresupport mit kollaborativer Unterstützung⁴ durch Dritte. ³ SupportAssist ist nicht für auf Linux, Windows RT, Ubuntu oder Chrome basierende Produkte verfügbar. SupportAssist erkennt folgende Ereignisse automatisch und benachrichtigt Dell proaktiv: Betriebssystemprobleme, Softwareupdates, Treiberaktualisierungen und -patches, Malware, mit Viren infizierte Dateien, Fehler bei Festplatten, Akkus, Arbeitsspeichermodulen, internen Kabeln, Temperatursensoren, Kühlkörpern, Lüftern, Solid-State-Laufwerken und Videokarten. Vorausschauende Analysen zur Fehlerbehebung umfassen Festplatten, Solid-State-Laufwerke, Akkus und Lüfter. ⁴ Diebstahl, Verlust und Schäden aufgrund von Feuer, Überspannungen, anderen Naturgewalten oder mutwilligen Handlungen sind vom Accidental-Damage-Service ausgeschlossen. Der Kunde muss die beschädigte Einheit zurücksenden. Pro Vertragsjahr ist nur 1 qualifizierter Incident zulässig. ⁵ Die Festplattenaufbewahrung ist nicht für Modelle mit gelöteten Festplatten, Chromebook- oder Venue-Tablets, mit Ausnahme des Venue 11 Pro, verfügbar. ⁶ Verfügbar für ProSupport Plus-Kunden mit 500 oder mehr ProSupport Plus-Systemen. ⁷ Kunden müssen sich verpflichten, 1.000 Dell Clientsysteme mit ProSupport Flex innerhalb von 12 Monaten zu erwerben.